



**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI JASA TRANSPORTASI  
DARAT PADA PERUSAHAAN OTOBUS ROSALIA INDAH  
CABANG JEMBER**

*The Production Process Control of Land Transportation Service at Rosalia Indah  
Otobus Company Branch in Jember*

**SKRIPSI**

oleh

**Nobika Mirda Rindianto  
NIM 090910202051**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI JASA TRANSPORTASI  
DARAT PADA PERUSAHAAN OTOBUS ROSALIA INDAH  
CABANG JEMBER**

*The Production Process Control of Land Transportation Service at Rosalia Indah  
Otobus Company Branch in Jember*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

oleh

**Nobika Mirda Rindianto**  
**NIM 090910202051**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirohmannirrohim, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah dalam selesanya skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang saya cintai yang selalu menyemangati, memotivasi serta selalu mendoakan saya dengan penuh tulus cinta, dan kasih sayang:

1. Kedua orang tua saya tercinta, bapak Kuwandi dan ibu Siti Rimbawani yang telah mendidik dan membesarkan saya sampai seperti ini, serta doa dan kasih sayang beliau untuk saya selama ini sehingga menjadi kekuatan bagi saya untuk tetap optimis dan terus berusaha demi tercapainya cita-cita saya.
2. Adik saya Novarina, yang telah memberi semangat serta doanya.
3. Keluarga besar saya yang tak henti-hentinya menyemangati saya serta doanya demi tercapainya semua harapan dan cita-cita saya.

## MOTTO

“Pengendalian produksi dimaksudkan untuk mendayagunakan sumber daya produksi yang terbatas secara efektif, terutama dalam usaha memenuhi permintaan konsumen dan menciptakan keuntungan bagi perusahaan.”

**(Hendra Kusuma)<sup>\*)</sup>**

---

<sup>\*)</sup> Kusuma Hendra 2009. *Manajemen Produksi* . Yogyakarta. ANDI.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Nobika Mirda Rindianto

NIM : 090910202051

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI JASA TRANSPORTASI DARAT PADA PERUSAHAAN OTOBUS ROSALIA INDAH CABANG JEMBER. adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Agustus 2013

Yang menyatakan

Nobika Mirda Rindianto  
NIM 090910202051

**SKRIPSI**

**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI JASA TRANSPORTASI  
DARAT PADA PERUSAHAAN OTOBUS ROSALIA INDAH  
CABANG JEMBER**

Oleh

**Nobika Mirda Rindianto  
NIM 090910202051**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Suhartono, MP**

**Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Sri Wahyuni, M.Si**

## **PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat pada Perusahaan Otobus Rosalia Indah Cabang Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 19 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

### **Tim Penguji**

Ketua,

**Dr. Djoko Poernomo, M. Si**  
**NIP. 196002191987021001**

Anggota I,

Anggota II,

**Drs. Suhartono, MP**  
**NIP. 196002141988031002**

**Dra. Sri Wahyuni, M. Si**  
**NIP. 195604091987022001**

Anggota III,

Anggota IV,

**Drs. Sugeng Iswono, MA**  
**NIP. 195402021984031004**

**Ika Sisbiantari, S.Sos., M.AB**  
**NIP 197402072005122001**

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA**  
**NIP.195207271981031003**

## RINGKASAN

**Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat Pada Perusahaan Otobus Rosalia Indah Cabang Jember;** Nobika Mirda Rindianto; 090910202051; 2013; 68 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PO. Rosalia Indah adalah perusahaan otobis angkutan antar kota antar provinsi berdiri pada tahun 1983 berkantor pusat di Kota Karanganyar, Jawa Tengah. PO. Rosalia Indah memiliki bis yang berjumlah kurang lebih 218 unit melayani rute Surabaya ke Jabodetabek sampai dengan Merak dan Sumatera (Lampung dan Muara Enim). PO. Rosalia Indah memiliki *Standart Operational Procedure* yang diterapkan didalam departemen operasi yang ada di perusahaan.

Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang didasarkan pada paradigma kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan pengendalian proses produksi jasa transportasi darat pada PO. Rosalia Indah cabang Jember. Penentuan informan didasarkan melalui metode *snowball sampling* yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama membesar seperti bola salju yang menggelinding menjadi besar. Ini dikarenakan dari jumlah sumber data yang sedikit belum mampu memberikan data yang cukup, maka perlu mencari informan lagi untuk dijadikan sumber data. Proses pengumpulan data terdiri dari pengumpulan data studi kepustakaan, pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data studi kepustakaan adalah kegiatan menghimpun informasi yang relevan dengan topik masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, media cetak maupun elektronik. Pengumpulan data primer berupa wawancara dan observasi kepada obyek penelitian, sedangkan pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi, foto-foto serta arsip perusahaan. Tahap analisis data menggunakan analisis domain dan taksonomi.

Hasil penelitian menunjukkan bagaimana pengendalian proses produksi perusahaan. SOP perusahaan sebagai pengendali proses produksi, maka akan



bertambah baik pula pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen, terbukti dapat menambah jumlah konsumen yang menggunakan jasa perusahaan. Pengendalian proses operasi perusahaan meliputi berbagai tahapan-tahapan disetiap proses operasinya. Tahapan-tahapan tersebut masuk kedalam tiga bagian proses, diantaranya persiapan awal, selama kegiatan operasi armada/selama kegiatan pelayanan jasa, sampai kepada akhir kegiatan operasi. SOP perusahaan digunakan sebagai pengendalian proses produksi. Dengan menerapkan SOP perusahaan sebagai pengendali proses produksi, maka akan bertambah baik pula pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. *Standart Operational Procedure* sangat membantu perusahaan dalam setiap proses operasi perusahaan. Setiap bagian dari proses operasi menggunakan SOP sebagai acuan dalam melaksanakan setiap kegiatan. Seperti pada persiapan awal sebelum proses operasi dijalankan, disana dijelaskan berbagai aturan dan cara didalam persiapan awal. Dijelaskan kriteria armada yang digunakan untuk proses operasi, pengecekan kelengkapan armada serta pengecekan kelayakan armada untuk digunakan dalam kegiatan operasi yang dilakukan oleh QC Engineering. Selanjutnya laporan dari QC Engineering akan diteruskan kepada QC Operasi. QC Operasi akan membuatkan SJO (surat jalan operasi)

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat Pada PO (Perusahaan Otobus) Rosalia Indah Cabang Jember". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Suhartono MP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan juga selaku Dosen Pembimbing Utama atas bantuan pemikiran, motivasi, masukan, serta dorongan dalam penulisan skripsi ini;
4. Drs. Poerwanto, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan dan memberi masukan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penulisan skripsi ini;
6. Drs. S. Eko Sumarso, MM, selaku Manager HRD PO. Rosalia Indah pusat yang telah memberikan izin untuk penelitian.
7. Bapak Bambang Iswanto, selaku kepala pool PO. Rosalia Indah cabang Jember yang telah membantu dan memberikan informasi demi kesempurnaan skripsi penulis.

8. Seluruh karyawan PO. Rosalia Indah di kantor pusat dan kantor cabang Jember yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan dan memberi informasi yang dibutuhkan oleh peneliti selama penelitian.
9. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
10. Sahabat saya Cynthia Devi Santiar yang selama ini telah memberi semangat serta dukungannya selama dibangku perkuliahan.
11. Teman-teman dari Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, khususnya angkatan 2009 atas dukungan dan motivasinya.
12. Teman-teman di kos Nias Raya yang telah memberi dukungan dan semangat untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini..
13. Seluruh anggota Bismania Community Tapal Kuda yang telah memberikan dukungannya kepada peneliti.

Penulis menyadari bahwa di dalam Skripsi ini masih belum sempurna sehingga masih diperlukan saran dan kritik yang membangun dari segenap pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi segenap pihak yang membutuhkan.

Jember, 19 Agustus 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | i       |
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....  | ii      |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....   | iii     |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....   | iv      |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....  | v       |
| <b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....  | vi      |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....   | vii     |
| <b>RINGKASAN</b> .....   | viii    |
| <b>PRAKATA</b> .....   | x       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | xii     |
| <b>DARTAR TABEL</b> .....  | xv      |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xvi     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | xvii    |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....  | 1       |
| <b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....  | 1       |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....   | 11      |
| <b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....                                 | 11      |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....   | 12      |
| <b>2.1 Manajemen Produksi dan Operasi</b> .....                                | 12      |
| <b>2.2 Pengendalian</b> .....  | 14      |
| <b>2.3 Pengendalian Proses Produksi</b> .....                                  | 16      |
| <b>2.4 Proses Produksi</b> .....   | 19      |
| <b>2.5 Pengertian <i>Standart Operational Procedure</i> dan Kualitas</b> ..... | 20      |
| <b>2.6 Dimensi Kualitas</b> .....  | 21      |
| <b>2.7 Pengendalian Proses Produksi dalam Memenuhi Standar Kualitas</b> .....  | 23      |
| <b>2.8 Penelitian Terdahulu</b> .....  | 25      |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>                       | <b>27</b> |
| <b>3.1 Tipe Penelitian .....</b>                            | <b>27</b> |
| <b>3.2 Tahap Persiapan .....</b>                            | <b>28</b> |
| <b>3.3 Tahap Pengumpulan Data .....</b>                     | <b>30</b> |
| <b>3.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....</b>            | <b>32</b> |
| <b>3.5 Tahap Analisis Data .....</b>                        | <b>33</b> |
| <b>3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan.....</b>                  | <b>36</b> |
| <b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                    | <b>37</b> |
| <b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>                           | <b>37</b> |
| 4.1.1 Gambaran Umum .....                                   | 37        |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....                        | 38        |
| 4.1.3 Lokasi Perusahaan .....                               | 39        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....                   | 39        |
| 4.1.5 Tugas dan Wewenang pada Perusahaan .....              | 43        |
| 4.1.6 Tenaga Kerja Perusahaan .....                         | 44        |
| 4.1.7 Jam Kerja Karyawan .....                              | 45        |
| <b>4.2 Pembahasan .....</b>                                 | <b>46</b> |
| 4.2.1 Kegiatan Pemasaran .....                              | 46        |
| 4.2.2 Jenis dan Tahun Pembelian Armada yang Digunakan ..... | 46        |
| 4.2.3 Persediaan <i>Spare Part</i> di Gudang.....           | 47        |
| 4.2.4 Kegiatan Proses Produksi .....                        | 48        |
| <b>4.3 SOP Perusahaan .....</b>                             | <b>49</b> |
| 4.3.1 Pembuat Kebijakan SOP Perusahaan .....                | 49        |
| 4.3.2 Persiapan Awal .....                                  | 49        |
| 4.3.3 Selama kegiatan Operasi Armada.....                   | 53        |
| 4.3.4 Setelah Kegiatan Operasi Armada Berakhir.....         | 57        |
| <b>4.4 Interpretasi.....</b>                                | <b>59</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>67</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan.....</b>               | <b>67</b> |
| <b>5.2 Saran.....</b>                    | <b>68</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                    |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                          |           |

## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Halaman |
|--|---------|
| 1.1 Daftar nama perusahaan beserta trayek yang dilayaninya.....  | 7       |
| 1.2 Jumlah penumpang PO. Rosalia Indah cabang Jember selama satu tahun....   | 8       |
| 1.3 Daftar nama perusahaan beserta jumlah keberangkatan armada .....   | 10      |
| 2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu dan saat ini .....   | 25      |
| 3.1 Analisis domain pengendalian proses produksi jasa transportasi darat pada PO. Rosalia Indah cabang Jember .....            | 34      |
| 3.2 Analisis taksonomi pengendalian proses produksi jasa transportasi darat pada PO. Rosalia Indah cabang Jember.....          | 35      |
| 4.1 Jenis dan tahun pembelian armada yang digunakan.....   | 46      |
| 4.2 Spare part yang tersedia di gudang.....  | 47      |
| 4.3 Matriks Analisis Taksonomi Pengendalian Proses Produksi Jasa Transportasi Darat pada PO. Rosalia Indah cabang Jember ..... | 65      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar   | Halaman |
|--|---------|
| 4.1 Struktur Organisasi Departemen Operasi ..... | 41      |
| 4.2 Struktur organisasi pool cabang Jember ..... | 42      |
| 4.3 Alur Proses Produksi .....                   | 62      |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Pengantar dari Fakultas
- Lampiran 2. Surat Pengantar dari Lembaga Penelitian
- Lampiran 3. Surat keterangan Telah Melakukan Penelitian dari perusahaan
- Lampiran 4. Surat Jalan Operasi (SJO) Armada
- Lampiran 5. Quality Control Departement Operasi
- Lampiran 6. Quality Control Engineering
- Lampiran 8. Pedoman Wawancara
- Lampiran 8. Hasil Wawancara
- Lampiran 9. Hasil Dokumentasi